



# Resolución Ministerial

N° 531 -2018-PRODUCE

Lima, 26 NOV. 2018

**VISTOS:** El Memorando N° 230-2018-PRODUCE/OGACI de la Oficina General de Atención al Ciudadano; el Informe N° 154-2018-PRODUCE/OGPPM-OPM de la Oficina de Planeamiento y Modernización; el Memorando N° 809-2018-PRODUCE/OGPPM de la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización; el Informe N° 977-2018-PRODUCE/OGAJ de la Oficina General de Asesoría Jurídica; y,

## CONSIDERANDO:

Que, el artículo 4 de la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y modificatorias, señala que el proceso de modernización de la gestión del Estado tiene como finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos;

Que, mediante el artículo 3 del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, se establece que las entidades de la Administración Pública deben contar con un Libro de Reclamaciones en el cual los usuarios pueden formular sus reclamos, debiendo consignar además información relativa a su identidad y aquella otra información necesaria a efectos de dar respuesta al reclamo formulado;

Que, el artículo 4 del citado dispositivo, dispone que la entidad pública está obligada a dar respuesta al usuario, por medios físicos o electrónicos, en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles, informándole, de ser el caso, acerca de las medidas adoptadas para evitar el acontecimiento de hechos similares en el futuro;

Que, la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, aprobada por Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, establece la visión, los principios y lineamientos para una actuación coherente y eficaz del sector público, al servicio de los ciudadanos y el desarrollo del país;

Que, el Capítulo 9 del Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública, aprobado por Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, relacionado al estándar para los reclamos y sugerencias, establece los mecanismos utilizados para la recepción, registro y tratamiento de reclamos y sugerencias, el uso que se le da a esta información para la mejora continua y la forma en que éstas se atienden y se les da seguimiento;

Que, de acuerdo a lo establecido en los artículos 59 y 60 del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de la Producción, aprobado mediante Decreto Supremo N° 002-2017-PRODUCE y modificatoria, la Oficina General de Atención al Ciudadano es el órgano responsable de conducir y supervisar la atención y orientación a los



usuarios del Ministerio sobre los servicios que brinda y actividades que desarrolla; y tiene, entre otras, la función de proponer y supervisar la elaboración y actualización de lineamientos, directivas, y otros, en las materias de sus competencias, así como la función de supervisar la atención de consultas, quejas, reclamos y sugerencias que se presenten al Ministerio;

Que, con el documento de vistos, la Oficina General de Atención al Ciudadano propone la Directiva General que establece los "Procedimientos para la atención de reclamos y sugerencias presentados ante el Ministerio de la Producción", la cual tiene opinión favorable de la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización y de la Oficina General de Asesoría Jurídica;

Que, el subnumeral 5.2.1 de la Directiva General N° 012-2016-PRODUCE-SG "Lineamientos para la Formulación, Aprobación y Modificación de Directivas en el Ministerio de la Producción", aprobada por Resolución Secretarial N° 195-2016-PRODUCE-SG, establece que las directivas generales son aquellas cuya aplicación corresponde a más de un órgano y/o programa del Ministerio de la Producción; asimismo, el subnumeral 5.4.1 establece que se aprueban por Resolución Ministerial "Aquellas directivas que, por su naturaleza, importancia o alcance, corresponde sean aprobadas por el/la Ministro/a; cuyo contenido afecta el interés, obligaciones o derechos de los administrados o permiten orientar la implementación de políticas y la aplicación de normas generales, así como las de alcance sectorial";

Que, en ese sentido, es necesario aprobar la Directiva General "Procedimientos para la atención de reclamos y sugerencias presentados ante el Ministerio de la Producción", a fin de garantizar la atención adecuada, oportuna y eficiente de los reclamos y sugerencias presentados ante el Ministerio de la Producción;

De conformidad con lo dispuesto en el Decreto Legislativo N° 1047, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Organización y Funciones del Ministerio de la Producción y modificatorias; el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones y modificatorias; el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de la Producción, aprobado por Decreto Supremo N° 002-2017-PRODUCE y modificatoria; el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública, aprobado por Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM; y la Directiva General N° 012-2016-PRODUCE-SG "Lineamientos para la Formulación, Aprobación y Modificación de Directivas en el Ministerio de la Producción", aprobada por Resolución Secretarial N° 195-2016-PRODUCE-SG;

#### SE RESUELVE:

**Artículo 1.-** Aprobar la Directiva General N° **002** -2018-PRODUCE-DM "Procedimientos para la atención de reclamos y sugerencias presentados ante el Ministerio de la Producción", que como Anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

**Artículo 2.-** Publicar la Directiva General aprobada en el artículo precedente y sus Anexos en el Portal Institucional del Ministerio de la Producción ([www.produce.gob.pe](http://www.produce.gob.pe)), en el mismo día de la publicación de la presente Resolución en el Diario Oficial El Peruano.

**Regístrese, comuníquese y publíquese**

  
RAÚL PÉREZ-REYES ESPEJO  
Ministro de la Producción



# DIRECTIVA GENERAL N° 002 -2018-PRODUCE-DM

## PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS PRESENTADOS ANTE EL MINISTERIO DE LA PRODUCCIÓN

Formulada por: Oficina General de Atención al Ciudadano

### I. OBJETIVO

Establecer los procedimientos para la atención de reclamos y sugerencias presentados por los usuarios ante el Ministerio de la Producción – PRODUCE.

### II. FINALIDAD

Garantizar una adecuada y oportuna atención por parte de los órganos, unidades orgánicas y programas, a los reclamos y sugerencias presentados por los usuarios ante el Ministerio de la Producción.

### III. ALCANCE

Las disposiciones contenidas en la presente Directiva son de obligatorio cumplimiento, por los órganos, unidades orgánicas y programas del Ministerio de la Producción.



### IV. BASE LEGAL

- 4.1. Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- 4.2. Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones y modificatorias.
- 4.3. Decreto Supremo N° 002-2017-PRODUCE, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de la Producción.
- 4.4. Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 4.5. Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, Aprueban el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública.
- 4.6. Resolución Ministerial N° 069-2017-PRODUCE, Designan al/a la Director/a de la Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano de la Oficina General de Atención al Ciudadano, como responsable del Libro de Reclamaciones del Ministerio de la Producción.
- 4.7. Resolución de Contraloría N° 367-2015-CG, Aprueban la Directiva N° 018-2015-CG-PROCAL “Verificación del cumplimiento de la obligación de las entidades de contar con un Libro de Reclamaciones”.
- 4.8. Resolución Secretarial N° 195-2016-PRODUCE-SG, Aprueba la Directiva General N° 012-2016-PRODUCE-SG “Lineamientos para la Formulación, Aprobación y Modificación de Directivas en el Ministerio de la Producción”.



### V. DISPOSICIONES GENERALES

#### 5.1. Definiciones

- 5.1.1. **Buzón de Sugerencias:** Casilla donde los usuarios depositan sus propuestas o recomendaciones para mejorar la atención que les brinda PRODUCE.

- 5.1.2. **Coordinador del Libro de Reclamaciones y del Buzón de Sugerencias:** Servidor civil designado formalmente para que se encargue de la verificación del Libro de Reclamaciones y de la apertura del Buzón de Sugerencias, ubicados en las sedes del PRODUCE.
- 5.1.3. **Formulario de Sugerencias:** Formato físico o virtual a través del cual los usuarios registran sus propuestas o recomendaciones para mejorar la atención que les brinda PRODUCE.
- 5.1.4. **Libro de Reclamaciones:** Registro físico o virtual a través del cual los usuarios manifiestan su disconformidad o insatisfacción por el servicio de atención brindado por PRODUCE.
- 5.1.5. **Reclamo:** Es la expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto al servicio de atención brindado por PRODUCE.
- 5.1.6. **Responsable del Libro de Reclamaciones:** Es el servidor civil designado responsable del Libro de Reclamaciones por Resolución del titular de la entidad.
- 5.1.7. **Sugerencia:** Propuesta o recomendación para mejorar la atención que brinda PRODUCE a los usuarios.
- 5.1.8. **Usuario:** Persona natural o jurídica que acude al PRODUCE a solicitar información acerca de los trámites y servicios que se brindan o a ejercer alguno de los derechos establecidos en el artículo 64 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444.



## VI. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

- 6.1. **Del Libro de Reclamaciones y del Buzón de Sugerencias de las sedes del PRODUCE:**
- 6.1.1. Cada sede de PRODUCE en donde se brinde atención a los usuarios, debe contar con un Libro de Reclamaciones físico y un Buzón de Sugerencias.
- 6.1.2. El Libro de Reclamaciones físico contiene hojas numeradas de manera correlativa, las cuales tienen dos (02) copias, distribuidas de la siguiente manera:
- Original (hoja blanca):** Se conserva en el Libro de Reclamaciones.
  - Primera copia (hoja desglosable azul):** Se entrega al usuario como cargo del reclamo presentado.
  - Segunda copia (hoja desglosable rosada):** Se entrega al superior jerárquico del servidor civil contra el que se ha presentado el reclamo, para el pronunciamiento respectivo.
- 6.1.3. El/La Director/a de la Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano – OACI de la Oficina General de Atención al Ciudadano, al inicio de cada año, solicita a los responsables de los órganos, unidades orgánicas o programas de PRODUCE ubicados en las sedes donde se brinda atención a los usuarios, la designación de un Coordinador de Sede, quien tiene a cargo la verificación del Libro de Reclamaciones de su



respectiva sede, y la apertura al inicio de cada semana del Buzón de Sugerencias, para su remisión a OACI.

## 6.2. Del acceso al Libro de Reclamaciones físico y al Buzón de Sugerencias

- 6.2.1. El usuario que requiera presentar un reclamo a través del Libro de Reclamaciones físico, debe solicitar el mismo al Coordinador; en el caso de sugerencias, debe acercarse al Buzón de Sugerencias a fin de depositar el formulario correspondiente.
- 6.2.2. Cuando a un usuario se le dificulte presentar un reclamo o sugerencia, éste puede requerir al Coordinador, que transcriba su reclamo o sugerencia, confirmando su contenido con su firma o huella digital.
- 6.2.3. Los reclamos y sugerencias presentados por los usuarios a PRODUCE son gratuitos; y la respuesta de los mismos no amerita interposición de ningún tipo de recurso impugnatorio.

## 6.3. Canales para la presentación de los reclamos y las sugerencias

6.3.1. El usuario puede presentar su reclamo a través de los siguientes canales:

- a) Libro de Reclamaciones físico: Ubicado en las sedes de PRODUCE, disponible durante el horario de atención al público; para tal fin, el Libro de Reclamaciones físico debe colocarse en un lugar visible y de fácil acceso a los usuarios.
- b) Libro de Reclamaciones virtual: Formulario ubicado en el Portal Institucional de PRODUCE ([www.produce.gob.pe](http://www.produce.gob.pe)) en el enlace "Servicios en Línea – Servicios al Ciudadano" o a través del correo electrónico [librodereclamaciones@produce.gob.pe](mailto:librodereclamaciones@produce.gob.pe), el mismo que se encuentra bajo administración de la OACI.

6.3.2. El usuario puede presentar su sugerencia a través de los siguientes canales:

- a) Buzón de Sugerencias físico: Ubicado en las sedes de PRODUCE, disponible durante el horario de atención al público.
- b) Buzón de Sugerencias virtual: Formulario ubicado en el Portal Institucional de PRODUCE ([www.produce.gob.pe](http://www.produce.gob.pe)) en el enlace "Servicios en Línea – Servicios al Ciudadano" o a través del correo electrónico [sugerencias@produce.gob.pe](mailto:sugerencias@produce.gob.pe), el mismo que se encuentra bajo administración de la OACI.

## 6.4. Información del usuario para la presentación de los reclamos o sugerencias

Para dar respuesta a los reclamos o sugerencias presentados por el usuario, éste debe brindar la siguiente información:

- a) Fecha de presentación del reclamo o sugerencia.
- b) Datos del usuario: nombres y apellidos o razón social, según corresponda.
- c) Número de documento de identidad: Documento Nacional de Identidad (D.N.I.) o Carnet de Extranjería o Registro Único de Contribuyente (R.U.C.), según corresponda.



- d) Domicilio, número de teléfono o dirección de correo electrónico.
- e) En caso se trate de persona jurídica, los datos del representante legal o apoderado: nombres y apellidos, y número de D.N.I. o Carnet de Extranjería, según corresponda.
- f) Descripción o detalle del reclamo o sugerencia.

En caso que el usuario requiera que la respuesta a su reclamo o sugerencia sea efectuada a través de correo electrónico, debe autorizarlo expresamente.

#### 6.5. Del plazo para la respuesta de los reclamos y las sugerencias

La OACI debe dar respuesta al usuario sobre el reclamo o sugerencia presentado ante PRODUCE en el plazo máximo de veinte (20) días hábiles contado desde el día hábil siguiente de su presentación.

#### 6.6. Del procedimiento para la atención de los reclamos

##### 6.6.1. De la presentación del reclamo en el Libro de Reclamaciones físico:



- a) Si el usuario desea presentar un reclamo, el Coordinador entrega el Libro de Reclamaciones al usuario a efectos de que éste consigne la información señalada en el numeral 6.4 de la presente Directiva, incluyendo su firma. El Coordinador verifica que la información consignada se encuentre legible en la hoja original y en las dos copias, y entrega inmediatamente la "primera copia" al usuario, quien debe consignar los datos solicitados en el apartado "Entrega de cargo al usuario".
- b) En caso que la descripción del reclamo supere el espacio consignado en la hoja del Libro de Reclamaciones, el Coordinador debe facilitar hojas en blanco para que el usuario complete la descripción de su reclamo; dichas hojas adicionales deben adjuntarse al Libro de Reclamaciones y a las copias.

##### 6.6.2. De la presentación del reclamo en el Libro de Reclamaciones virtual:



- a) Los reclamos presentados a través del formulario virtual ubicado en el Portal Institucional de PRODUCE, son aceptados durante las veinticuatro (24) horas del día; tramitándose de conformidad con lo establecido en el numeral 6.2.3. de la presente Directiva. El usuario recibe un correo electrónico confirmando la recepción de su reclamo.
- b) Los formularios virtuales que contienen el reclamo se remiten de forma automática al correo electrónico [librodereclamaciones@produce.gob.pe](mailto:librodereclamaciones@produce.gob.pe), para la atención por parte del Responsable del Libro de Reclamaciones.

##### 6.6.3. De la atención de los reclamos:

- a) El responsable del Libro de Reclamaciones debe derivar el reclamo, junto con todos los actuados que hubiese adjuntado el usuario, al Superior Jerárquico del reclamado, máximo al día hábil siguiente de su presentación.

- b) El Superior Jerárquico del reclamado le otorga a éste último un plazo máximo de cinco (05) días hábiles contado a partir del día siguiente de recibido el reclamo, para presentar sus descargos.
- c) El Superior Jerárquico tiene un plazo máximo de nueve (09) días hábiles de recibido el descargo del reclamado para remitir al Responsable del Libro de Reclamaciones el informe que sustenta la procedencia o no del reclamo y las acciones correctivas o medidas adoptadas a que hubiere lugar, para evitar que situaciones similares se presenten en el futuro.
- d) El Responsable del Libro de Reclamaciones, en un plazo máximo de cinco (05) días hábiles contado a partir del día siguiente de la recepción del informe del Superior Jerárquico del reclamado, brinda respuesta al usuario, dando por atendido el reclamo.
- e) Los reclamos presentados en las sedes o espacios distintos a la Sede Central, se deben escanear y derivar por correo electrónico al Responsable del Libro de Reclamaciones, máximo al día hábil siguiente de su presentación, para su registro y continuar con el trámite correspondiente.
- f) El Responsable del Libro de Reclamaciones debe completar y remitir al Órgano de Control Institucional los reportes contenidos en los Anexos Nos. 01 y 02 de la Directiva N° 018-2015-CG-PROCAL, en un plazo máximo de quince (15) días calendarios de culminado cada semestre; en este mismo plazo, debe remitir a la Secretaría General, un informe sobre los reclamos presentados y atendidos.



## 6.7. Del procedimiento para la atención de las sugerencias

### 6.7.1. De la presentación de sugerencias físicas:

Los usuarios que deseen efectuar sus propuestas o recomendaciones de mejora en la atención, deben depositarlas en el Buzón de Sugerencias ubicado en las sedes de PRODUCE, haciendo uso del Formulario de Sugerencias, si así lo requiere.

### 6.7.2. De la presentación de sugerencias virtuales:

- a) Las sugerencias son presentadas a través del Formulario Virtual, ubicado en el Portal Institucional de PRODUCE, disponible durante las veinticuatro (24) horas del día.
- b) El usuario recibe un correo electrónico confirmando la recepción de su sugerencia.

### 6.7.3. De la atención de las sugerencias:

- a) Al inicio de cada semana, los Coordinadores de cada sede proceden con la apertura del Buzón de Sugerencias, elaboran un listado de sugerencias y lo derivan ese mismo día a la OACI, unidad orgánica responsable del registro de sugerencias presentadas a PRODUCE.
- b) Los formularios virtuales son remitidos automáticamente al correo electrónico sugerencias@produce.gob.pe, a cargo de la OACI para el registro correspondiente.
- c) La OACI remite las sugerencias, como máximo al día hábil siguiente de ingresadas, a los órganos, unidades orgánicas y programas para su atención, según corresponda.



- d) El titular del área ante el cual se formulan sugerencias, en un plazo máximo de diez (10) días hábiles contado a partir del día siguiente de recibida la sugerencia, remite un informe a la OACI con las acciones a adoptar o con el sustento de la inaplicabilidad de la misma, según corresponda.
- e) La OACI en un plazo máximo de cinco (05) días hábiles contado a partir del día siguiente de la recepción del informe del titular del área, comunica al usuario la respuesta sobre la atención a su sugerencia presentada.

#### 6.8. De los Indicadores de Atención

El/La Director/a de la OACI mensualmente elabora los siguientes indicadores:

- a) Número de reclamos registrados.
- b) Número de reclamos atendidos fuera de plazo.
- c) Número de reincidencias de reclamos presentados: recurrencias del reclamo, recurrencia del servidor civil reclamado.
- d) Número de sugerencias registradas.
- e) Número de sugerencias atendidas fuera del plazo.
- f) Número de sugerencias que han sido implementadas.
- g) Número de sugerencias inaplicables.



#### VII. RESPONSABILIDAD

- 7.1 Los órganos, unidades orgánicas y programas de PRODUCE son responsables del cumplimiento de los plazos establecidos en la presente Directiva.
- 7.2 El Responsable del Libro de Reclamaciones debe realizar el seguimiento a la atención de los reclamos presentados a PRODUCE, así como capacitar a los Coordinadores de sedes sobre la adecuada aplicación de la presente Directiva.
- 7.3 La OACI es la responsable del seguimiento de la atención de las sugerencias presentadas en PRODUCE, debiendo generar los reportes correspondientes, que serán remitidos semestralmente a la Secretaría General y cuando los solicite.
- 7.4 La Oficina General de Tecnologías de la Información es el órgano responsable de la operatividad y adecuado funcionamiento del Libro de Reclamaciones Virtual y del Buzón de Sugerencias Virtual, ubicados en el Portal Institucional de PRODUCE.



#### VIII. ANEXOS

- Anexo N° 01: Hoja de Reclamación – Libro de Reclamaciones Físico
- Anexo N° 02: Formulario Virtual de Reclamaciones
- Anexo N° 03: Formulario Físico de Sugerencias
- Anexo N° 04: Formulario Virtual de Sugerencias

**ANEXO N° 01**  
**HOJA DE RECLAMACIÓN - LIBRO DE RECLAMACIONES FÍSICO**



MINISTERIO DE LA PRODUCCIÓN  
 SEDE.....

Dirección de la Sede....

LIBRO DE RECLAMACIONES

|        |       |       |       |
|--------|-------|-------|-------|
| Fecha: | (día) | (mes) | (año) |
|--------|-------|-------|-------|

Hoja de Reclamación  
 -2018

|  |                    |
|--|--------------------|
| <b>1. Identificación del usuario</b>             |                    |
| Nombre:  |                    |
| Domicilio:                                       |                    |
| DNI/CE:  | Teléfono / e-mail: |
| <b>2. Identificación de la atención brindada</b> |                    |
| Descripción:                                     |                    |
| _____<br>Firma del usuario                       |                    |
| <b>3. Acciones adoptadas por la entidad</b>      |                    |
| Detalle:   |                    |
| <b>4. Entrega de cargo al usuario</b>            |                    |
| RECIBÍ CONFORME                                  |                    |
| Nombre: .....                                    |                    |
| DNI: .....                                       |                    |
| _____<br>Firma                                   |                    |



**ANEXO N° 02**  
**FORMULARIO VIRTUAL DE RECLAMACIONES**

**I. MODALIDAD DE NOTIFICACIÓN**

Personal en Domicilio  Por Correo Electrónico

**II. DATOS DEL USUARIO**

Tipo de Documento: (\*)  N°: (\*)

Apellido Paterno:  Apellido Materno: (\*)

Nombres: (\*)

Correo Electrónico: (\*)  Teléfono: (\*)

Domicilio: (\*)

Av./Calle./Jr./Psj: (\*)  N°/Dpto./Int: (\*)  Urbanización: (\*)

Nombre de la Av./Calle./Jr./Psj  Nombre de Lote, Dpto., Interior

Departamento: (\*)  Provincia: (\*)  Distrito: (\*)

**III. DETALLE DEL RECLAMO**

Oficina a la cual pertenece el funcionario o servidor reclamado: (\*)

Si no conoce la Oficina presione aquí

Descripción del Reclamo: (\*)

Ingrese el código: (\*)

\* Datos Obligatorios



LIMPIAR ENVIAR

**ANEXO N° 03**  
**FORMULARIO FÍSICO DE SUGERENCIAS**

|   |                                  |
|---|----------------------------------|
|  <b>PERÚ</b> Ministerio de la Producción | <b>FORMULARIO DE SUGERENCIAS</b> |
|---|----------------------------------|

Gracias por comunicarnos sus sugerencias, éstas nos ayudan a mejorar

|                  |
|------------------|
| Fecha.    /    / |
|------------------|

|                                     |               |  |              |
|-------------------------------------|---------------|--|--------------|
| <b>I. DATOS DEL USUARIO</b>         |               |  |              |
| APELLIDOS Y NOMBRES / RAZÓN SOCIAL: |               | DOCUMENTO DE IDENTIDAD:<br>DNI. / L.M./C.E./OTRO |              |
| CORREO ELECTRÓNICO:                 |               | TELÉFONO:  |              |
| DOMICILIO                           |               |  |              |
| AV/CALLE/JR/PSJ                     | N°/DPTO./INT. | DISTRITO   | URBANIZACIÓN |
| PROVINCIA                           |               | DEPARTAMENTO                                     |              |

Solicito se me notifique en el correo electrónico consignado en el presente formulario (TUO de la Ley 27444, numeral 20.4 del artículo 20)

SI     NO

|  |
|--|
| <b>II. DEPENDENCIA A LA CUAL SUGIERE MEJORAS</b> |
|  |



|                         |
|-------------------------|
| <b>III. SUGERENCIA:</b> |
|                         |

\_\_\_\_\_  
Firma

**ANEXO N° 04**  
**FORMULARIO VIRTUAL DE SUGERENCIAS**

**I. MODALIDAD DE NOTIFICACIÓN**

Personal en Domicilio       Por Correo Electrónico

**II. DATOS DEL USUARIO**

|                             |                                       |                       |  |
|-----------------------------|---------------------------------------|-----------------------|--|
| Documento de Identidad: (*) | DNI - Documento Nacional de Identidad | N°: (*)               | Escriba su Número de documento         |
| Apellido Paterno:           |                                       | Apellido Materno: (*) |  |
| Nombres: (*)                |                                       | Teléfono: (*)         | Escriba su Número de Teléfono          |
| Correo Electrónico: (*)     | Escriba su correo electrónico         | N°/Dpto./Int: (*)     | Nombre de Lote, Dpto., Interior        |
| Domicilio: (*)              | Av./Calle./Jr./Psj: (*)               | Departamento: (*)     | Seleccionar el Nombre del Departamento |
|                             | Nombre de la Av./Calle./Jr./Psj       | Distrito: (*)         | Seleccionar el Nombre del Distrito     |
|                             | Urbanización: (*)                     |                       |  |
|                             | Escribir el Nombre de la Urbanización |                       |  |
|                             | Provincia: (*)                        |                       |  |
|                             | Seleccionar el Nombre de la Provincia |                       |  |

**III. DEPENDENCIA A LA CUAL SUGIERE MEJORAS**

Oficina destino de la Sugerencia: (\*)

Seleccionar la Oficina de la cual se deriva la Solicitud

Si no conoce la Oficina presione aquí



**IV. SUGERENCIA**

Descripción de su Sugerencia: (\*)

Describa claramente su sugerencia

Ingrese el código: (\*)

Escriba el código

\* Datos Obligatorios

LIMPIAR    ENVIAR